

Camilla & Jesper

“De selvkørende”¹



“Hvis de bare lader mig være i fred, så skal jeg nok selv finde ud af det. Jeg kan jo betale min egen skat. Jeg kan selv finde en daginstitution. Jo mindre kontakt, jo mindre kø - jo bedre er det for mig.”²

Camilla og Jesper bor i Lyngby tæt ved København. De er 35 og 39 år og har nok at se til med børn og karriere. De har boet sammen i 5 år og har for 2 år siden fået lille Storm. Jesper har desuden børnene Christian og Karoline på 11 og 8 år fra sit tidligere ægteskab. De bor halvdelen af tiden hos Jesper og Camilla.

Camilla og Jesper har en travl hverdag. De bruger også weekendene på at aftale, hvem der gør hvad. Selv om de har rengøringshjælp og en ung pige, der henter Storm nogle gange hver uge, er det svært at nå det hele. Når de har de store børn, skal de også køres til deres fritidsaktiviteter.

Camilla er uddannet civilingeniør og ansat i en privat produktionsvirksomhed som seniorkonsulent.³ I fritiden ror Camilla kajak og vil tage et instruktørkursus, når Storm er lidt større. Camilla har en hemmelig drøm om at sige sit faste job op og leve af at undervise i kajak.

Siden Jesper blev færdig på Københavns Universitet, har han været ansat i det offentlige. I dag er han chef for miljøområdet i en kommune syd for København. Jesper holder meget af at løbe, hvilket også sluger noget tid. Så de prøver at optimere tiden, hvor de kan.



"Ved institutionsvalg sidder vi begge og kigger. Den ene taster, og den anden kigger. Jeg taster, når det er noget på SKAT - det er mit arbejdsfelt. Men når vi skal noget med børnene, sidder min kone og taster. Sidst vi skulle bestille en rejse, sad vi med hver vores computer. Så er vi mere effektive!"

Kontakt til den offentlige sektor

Camilla og Jesper vil gerne klare det med det offentlige selv. Nogle gange er det nødvendigt at møde op, bl.a. i forbindelse med institutionsvalg: Da de skulle have institutionsplads til Storm, blev Camilla frustreret over, at de ikke kunne få at vide, om de kunne få den institution, de havde valgt. Camilla valgte derfor at gå ned på kommunen.

"Jeg er fortaler for registersammenføring. Jo mere, der er samlet på færrest mulige steder, jo bedre for mig. Mit drømmescenarie er, at jeg taster mit personnummer ind, og min hovedmenu koncentrerer sig om min person. Der er links til andre personrelaterede ting som ejendom, sundhed, SKAT, børn, studerende. Så man kunne til- og fravælge, det der er vigtigt for en. Alt om mig!"

Holdning til selvbetjening

Camilla og Jesper betjener helst sig selv, og de er nysgerrige, og har været inde for at se, hvilken information det offentlige mon har om dem.

IT og devices

- Begge har haft NemID, siden det blev muligt⁴
- Begge bruger deres e-boks og netbank.
De har også scannet deres eksamenspapirer og andre vigtige dokumenter ind⁵
- Begge har tilmeldt sig digital post⁶
- Camilla og Jesper køber dagligvarer på nettet og abonnerer på måltidskasser
- Camilla køber stort set alt børnetøj til Storm på nettet, det sparer tid⁷
- Begge er på Facebook og på LinkedIn⁸
- 4 smartphones, købt billigt via lønpakker⁹
- 2 iPads, 2 bærbare, børnene har notebooks¹⁰



Motivation

Camilla og Jesper vil gerne betjene sig selv uden for almindelig åbningstid og vil gerne styre processen selv.¹¹ Derfor bliver de ekstra frustrerede, hvis de ikke kan forstå, hvad de har ret til, og hvordan processen forløber.

Tilgængeligt for alle

Camilla og Jesper kan have et handicap. Løsninger skal derfor udarbejdes, så de tager hensyn til særlige behov, og til at brugerne kan anvende kompenserende hjælpemidler. Denne hensyntagen kan bl.a. sikres via vejledningen for tilgængeligt webindhold (WCAG).¹²

Eksempler på situationer og selvbetjening

- Skifte læge og bestille tid
- Opskrive til daginstitution
- Skift af børnehave
- Opskrive til skole og skolefritidsordning
- Ændre forskudsopgørelse
- Indberette kørselsfradrag
- Tjekke ejendomsoplysninger
- Flytte – skifte adresse
- Mistet arbejde/arbejdssøgende
- Tilbagebetale studielån
- Sælge bil og købe bil. Ny nummerplade

"Hvis man ikke behøver at taste noget ind, og data hentes fra et register, så er det ekstra smart, så skal man ikke gøre noget overflødigt. Det er dog vigtigt, at man får ordentlig besked og kender til status – eller får en kvittering.

Noter

1. Personasbeskrivelserne baserer sig på tal fra Danmarks Statistik, Index Danmark, Gallup Marketing og en særkørsel fra Geomatics Conzoom 2011. Denne særkørsel forholder sig til: brug af IT, alder, uddannelse, indkomst, geografisk placering og livsholdning (tryghed ved IT og forhold til samfundsudvikling). Forhold til det offentlige og selvbetjening er indsamlet ved kvalitative interview.
2. Alle citater bygger på kvalitative interview (SnitkerGroup, 2012).
3. I gruppen "De selvkørende" er husstandens samlede indkomst på over 770.000 kr. 38% af "De selvkørende" har en lang eller mellemlang uddannelse, mens 29% har en erhvervsfaglig uddannelse.
4. I aldersgruppen med de 25-44 årige har 90% NemID (Danmarks Statistik, 2011).
5. I gruppen "De selvkørende" benytter 53% e-boks (Conzoom, 2011). 90% af de med videregående uddannelser benytter netbank (Danmarks Statistik, 2011).
6. I Lyngby-Taarbæk Kommune har 45,1% af børnefamilier med børn fra 0-6 år tilmeldt sig digital post (Digitaliseringsstyrelsen, 2012).
7. 77% af "De selvkørende" handler via internettet. 70% er trygge ved online handel (Conzoom, 2011).
8. 84% af de 25-34 årige og 71% af de 35-44 årige bruger sociale netværkstjenester. For begge grupper gælder, at 28% bruger professionelle netværkstjenester. For de med videregående uddannelser er tallene, at hhv. 62% bruger sociale netværkstjenester og 31% bruger professionelle netværkstjenester (Nyt fra Danmarks Statistik, 403, 2. Sept., 2011).
9. 55% af "De selvkørende" har 1-2 mobiltelefoner i husstanden, 42% har 3 eller flere (Conzoom, 2011).
10. 61% af lønmodtagere over grundniveau og 58% af selvstændige har benyttet mobilt internet udenfor hjemmet indenfor de sidste 3 mdr. (Danmarks Statistik, 2010).
11. 90% af de 25-44 årige har prøvet at søge information på en offentlig hjemmeside. 76% af de 25-34 årige og 78% af de 35-44 årige har prøvet at indsende oplysninger via offentlige hjemmesider (Danmarks Statistik, 2011).
12. www.w3.org/Translations/WCAG20-da/

Claus

“De velvillige”¹



“Jeg foretrækker allerhelst en kombination af nettet og muligheden for personligt fremmøde. Jeg starter altid ved computeren. Jeg kan fx have brug for et skema, som jeg så finder på nettet, printer ud og udfylder i hånden - eller også udfylder jeg det direkte online, det er lidt med forskel.”

Claus er 44 år og bor på et nedlagt landbrug i en lille landsby uden for Bjerringbro. Her har han også har sit tømrerfirma. Claus var i mange år gift med Berit, men de blev skilt for et år siden. Sammen har de børnene Freja og Rasmus, som er hos Claus hver anden uge fra torsdag til mandag morgen.²

Claus bruger meget tid på sin virksomhed, hvor han har én fastansat medarbejder og indimellem flere løse.³ I fritiden er han fodboldtræner for miniputterne i den lokale fodboldklub. Freja og Rasmus spiller heldigvis begge på samme miniputhold. Selv om børnene er hos Berit de fleste hverdage er det Claus, der kører dem til træning.⁴

Claus kunne godt tænke sig en kæreste, så han har lagt en profil på et datingsite, men han har endnu ikke taget sig sammen til et møde.



"Ja, jeg bruger NemID, den bruger jeg, når jeg skal logge mig ind på netbank – og når jeg skal logge mig på skoleportalen, og når jeg skal bruge borger.dk."⁵

"Jamen, jeg er egentlig ikke så tit i kontakt med det offentlige! Det er faktisk kun SKAT og skole, og vist ellers aldrig."

Kontakt til den offentlige sektor

Claus mener, at det offentlige er et stort sikkerhedsnet for alle. Når han skal i kontakt med det offentlige, har han ikke problemer med at finde ud af, hvor han skal begynde, men han kan godt synes, at det er svære ord, der bliver brugt. Claus havde en del kommunikation med det offentlige i forbindelse med separationen og skilsmissen. Nu synes han ikke, at han har megen kontakt med det offentlige. Claus var ledig i en kort periode, inden han blev selvstændig med sit eget tømrerfirma. Her var han tit i kontakt med det offentlige via jobcenteret. Det var godt at få sit eget firma og selv bestemme.

Holdning til selvbetjening

Claus bruger nettet til det meste og betjener gerne sig selv. Han vil helst betjene sig selv, men han har haft en dårlig oplevelse med selvbetjening og det har gjort ham bekymret for, om der opstår fejl. Så hvis der er risiko for, at noget kan gå galt, så vil han foretrække personlig kontakt.⁶

IT og devices

- Har NemID⁷
- Har netbank⁸
- Har e-boks, men bruger den sjældent⁹
- Benytter skoleportalen/forældreintra
- Har en smartphone og har downloadet flere apps.
- Han læser sportsnyheder på telefonen¹⁰
- Claus køber gerne ting online, men kun hvis han kender mærket i forvejen¹¹
- Facebook¹²
- 2 bærbare¹³
- 3 stationære
- Har en lille hjemmeside til sin virksomhed, som han selv vedligeholder

Eksempler på situationer og selvbetjening

- Opskrivning til skole og SFO
- Tabt sundhedskort og mistet kørekort
- Modtage digital post fra det offentlige
- Lægeskift
- Patientjournal
- Separation og skilsmisse
- Pension – hvad og hvordan sparer jeg op?
- Registrering som arbejdssøgende og ansøge om dagpenge
- Ændre forskudsopgørelse
- Indberette kørselsfradrag
- Ansøge om byggetilladelse



"Jeg skulle flytte, og det gjorde jeg over nettet, men så tror jeg, at der skete en fejl. Det ville nok aldrig være sket, hvis jeg ikke havde gjort det over nettet. Der sker aldrig den slags fejl ved personlig kontakt."

Motivation

Claus vil rigtig gerne betjene sig selv, og han vil gerne have vished om, at han gør det rigtigt.¹⁴ Han synes, at sprogbrugen på de offentlige hjemmesider kan være meget indviklet.

Tilgængeligt for alle

Claus kan have et handicap. Løsninger skal derfor udarbejdes, så de tager hensyn til særlige behov, og til at brugerne kan anvende kompenserende hjælpemidler. Denne hensyntagen til nogle gruppers særlige behov kan bl.a. sikres via vejledningen for tilgængeligt webindhold (WCAG).¹⁵

Noter

1. Personbeskrivelserne baserer sig på tal fra Danmarks Statistik, Index Danmark, Gallup Marketing og en særkørsel fra Geomatics Conzoom 2011. Denne særkørsel forholder sig til: brug af IT, alder, uddannelse, indkomst, geografisk placering og livsholdning (tryghed ved IT og forhold til samfundsudvikling). Forhold til det offentlige og selvbetjening er indsamlet ved kvalitative interview.
2. Gruppen "De velvillige" er primært mellem 40-49 år, 29% bor i en større provinsby, 49% af gruppen "De velvillige" er singler (Conzoom, 2011).
3. 3,3% af den danske befolkning (arbejdsstyrke) er selvstændige (Danmarks Statistik, Registerbaseret Arbejdsstyrkestatistik, 2011).
4. 55% af gruppen "De velvillige" dyrker sport og motion ugentligt (Conzoom, 2011).
5. Alle citater bygger på kvalitative interview (SnitkerGroup, 2012).
6. Der er flere utrygge ved online handel i gruppen "De velvillige" end i gruppen "De selvkørende" og "De unge" (Conzoom 2011).
7. I gruppen de 25-44 årige har 90% NemID (Danmarks Statistik, 2011).
8. 72% af gruppen "De velvillige" har netbank (Conzoom, 2011).
9. 45% af gruppen "De velvillige" har e-boks (Conzoom, 2011).
10. 59% har 1-2 mobiltelefoner i husstanden. 31% har 3-4 mobiltelefoner (Conzoom, 2011).
11. 72% i gruppen "De velvillige" har handlet online og 35% er utrygge ved online betaling (Conzoom 2011).
12. 71% af de 35-44 årige bruger sociale netværkstjenester (Nyt fra Danmarks Statistik, 403, 2. Sept., 2011).
13. 61% af lønmodtagere over grundniveau og 58% af selvstændige har benyttet mobilt internet udenfor hjemmet indenfor de seneste 3 mdr. (Danmarks Statistik, 2010).
14. 90% af de 25-44 årige har prøvet at søge information på en offentlig hjemmeside. 78% af de 35-44 årige har prøvet at indsende oplysninger via offentlige hjemmesider (Danmarks Statistik, 2011).
15. www.w3.org/Translations/WCAG20-da/

Johannes

“De unge borgere”¹



“Google er jo min gode ven. Der er altid nogen, der har samme problem som en selv, så jeg plejer at finde, hvad jeg søger der. I forhold til det offentlige ville jeg også starte på Google. Jeg synes, at det er svært at gennemskue, hvem der har ansvaret for hvad i det offentlige.”²

Johannes er 20 år.³ Han begyndte for et halvt år siden på Tietgenskolen i Odense og læser nu International Handel og Markedsføring. Han kommer fra en lille by uden for Aalborg, og flyttede fra sine forældre og venner for at læse i Odense. Det har han ikke fortrudt, selv om det i starten var lidt svært. Men heldigvis fandt han ret hurtigt en lejlighed, som han nu deler med en af sine studiekammerater – så er der flere penge til at ha’ det sjovt i weekenden. Han var også heldig med at finde et weekend-job, hvor han gør rent i en børnehave.

Han er begyndt at spille fodbold, og det har han oplevet som en god måde at få nye venner på, når man ikke kender nogen i byen. Ellers bruger han fritiden på at spille online computerspil.⁴

”Boligstøtte, jeg begyndte via telefonen, og så gik jeg på nettet. Jeg synes, det startede nemt, jeg skulle logge mig ind med NemID, men til slut var jeg nødt til at være nede forbi Borger-service også.”⁵

Kontakt til den offentlige sektor

Johannes synes ikke, han bruger det offentlige meget. Da han skulle flytte, googlede han flytning, men kunne ikke finde ud af, hvem han skulle melde flytning til; skulle han melde, at han flyttede fra sin hjemby, eller at han skulle flytte til Odense. Det var han ikke sikker på.

Johannes’ seneste kontakt med det offentlige var i forbindelse med, at han skulle starte studie og have SU. Han synes egentlig ikke, at det havde noget med det offentlige at gøre; for ham hænger det mere sammen med skolen.

Han tænker ikke så meget over det med skat, løn og pension. Han ved bare, at der går et beløb ind hver måned, og det skal han så leve for.

Nu hvor han har fået job, så tænker han, at han skal ændre på sin indtægt på skat.dk, men han udskyder det, til han kommer hjem til sin mor, så hun kan hjælpe ham. Johannes er usikker på det med SKAT.

Han har prøvet at logge sig ind med NemID, men kan ikke helt finde ud af, hvor han skal starte, når han er derinde.

Det sværeste er boligstøtte. Han har fået en bofælle og vil nu gerne undersøge, om han kan få boligstøtte. Det bliver ikke sjovt, men pengene vil han gerne have, så han vil tjekke muligheden ud.



Johannes har også en digital postkasse⁶ som han bruger til sine lønsedler og meddelelser fra SU, men han åbner den sjældent, kun for lige at tjekke sine lønsedler. Han tjekker sin bankkonto fra sin mobiltelefon og betaler også regninger via telefonen.⁷

Holdning til selvbetjening

Både flytning og SU prøver Johannes at ordne over nettet. Han vil helst ikke ringe, det er for besværligt. Han har heller ikke tid, for når de har åbent, er han i skole. Ind imellem ringer han til sin mor, det er mest, når han ikke kan forstå det, som det offentlige skriver. Men det er ret besværligt, så skal han guide sin mor ind på den hjemmeside, hvor der står det, som han ikke kan finde ud af. Johannes’ mor kender bedre til det med offentlige og forstår, hvordan det offentlige hænger sammen, men hun er ikke så god til it.

Eksempler på situationer og selvbetjening

- Optagelse på studie
- Studieskift
- Ansøge om studielån, status på studielån og tilbagebetaling
- Søge om Uddannelseskort/Hypercard
- Skifte læge i forbindelse med flytning
- Har tabt eller fået stjålet sundhedskort
- Tjekke og ændre skatteoplysninger
- Flytte adresse ved studieskift
- Søge om boligstøtte
- Mistet kørekort – bestille nyt kørekort
- Tyveri i hjemmet og stjålet cykel
- Tjekke feriekonto
- Udbetale feriepenge



IT og devices

- Johannes er online 24/7⁷
- Han fik en Ipad i julegave
- Købte en kraftig bærbar gamer computer, da han flyttede til Odense
- Han har også en smartphone med alle de apps, der nu er nødvendige
- Han ser film og DR's podcast på sin Ipad, mens han opdaterer sin Facebook
- Fjernsynet bliver også brugt til spil
- Han har ingen printer, derfor er det svært at scanne dokumenter ind
- Han køber alle sine spil på nettet. Sidste jul købte han også alle julegaverne på nettet⁸

Motivation

Johannes vil rigtig gerne betjene sig selv digitalt, men nogle gange er det svært. Mest fordi, at de altid skal skrive det så besværligt, og også fordi det kan være svært at finde ud af, hvem man skal henvende sig til, hvis Google-resultatet ikke er brugbart.

Tilgængeligt for alle

Johannes kan have et handicap. Løsninger skal derfor udarbejdes, så de tager hensyn til særlige behov og til at brugerne kan anvende kompenserende hjælpemidler. Denne hensyntagen til nogle gruppers særlige behov kan bl.a. sikres via vejledningen for tilgængeligt webindhold (WCAG).⁹

Noter

1. Personasbeskrivelserne baserer sig på tal fra Danmarks Statistik, Index Danmark, Gallup Marketing og en særkørsel fra Geomatics Conzoom 2011. Denne særkørsel forholder sig til: brug af IT, alder, uddannelse, indkomst, geografisk placering og livsholdning (tryghed ved IT og forhold til samfundsudvikling). Forhold til det offentlige og selvbetjening er indsamlet ved kvalitative interview.
2. Facebook og Google er større end de øvrige sites i top 20 tilsammen (Danskernes brug af internettet, FDIM, 2011).
3. Gruppen "De unge" er karakteriseret ved, at 44% er under 29 år og 43% bor i en større provinsby (Conzoom, 2011).
4. 65% i gruppen "De unge" dyrker sport og motion ugentligt. 56% i gruppen "De unge" spiller online computerspil (Conzoom, 2011).
5. Alle citater bygger på kvalitative interview (SnitkerGroup, 2012).
6. 63% af gruppen "De unge" har en e-boks. Det er påkrævet at have e-boks, når man modtager SU (Conzoom, 2011).
7. 85% af "De unge" har netbank. 81% af "De unge" har 1-2 mobiltelefoner (Conzoom, 2011).
8. 87% af mænd mellem 16 og 24 år bruger sociale medier. Kun 21% i gruppen "De unge" tilkendegiver, at de er utrygge ved online handel. 86% handler online (Danmarks statistik, 2011) (Conzoom, 2011).
9. www.w3.org/Translations/WCAG20-da/



“Jeg kan bedst lide den personlige kontakt, så får jeg svar med det samme, og jeg bliver ikke stillet om 117 gange i telefonen. Jeg er lidt gammeldags, jeg var jo over 30 år, da jeg kom i gang med computer. Der er også stadig en masse danske ord, som jeg ikke er helt sikker på betydningen af.”²

Amina er 56 år og uddannet sygehjælper. Hun arbejder som sosu-assistent i hjemmeplejen i Kolding Kommune og er rigtig glad for sit job og kontakten med sine kolleger. Hun bor i en lejlighed i en lille by uden for Kolding og har desuden en kolonihave, hvor hun har bygget et drivhus og har en urtehave.³

På Kolding Kommunes hjemmeside fandt Amina ud af, hvordan hun kunne blive skrevet op til kolonihaven. Hun synes, at der er et godt fællesskab i haveforeningen, selv om det har taget lidt tid at komme ind på livet af danskerne. Amina er oprindeligt fra Bosnien. Hun kom til Danmark i 1993 og er siden blevet dansk statsborger. Hun har to døtre, Elma og Lejla. Aminas mor kom også med til Danmark.

Om sommeren flytter Amina gerne ud og bor i kolonihaven, og hun nyder, når pigerne og hendes mor kommer forbi. Elma og Lejla er voksne og flyttet hjemmefra. Elma er lige blevet mor til en lille dreng. Amina nyder at være blevet mormor.



"Jeg vil gerne have et "resultatbillede", altså noget som jeg kan printe ud og sætte i mappen, så det er på plads, og jeg ved, at det er i orden."

Kontakt til den offentlige sektor

Amina synes ikke, hun benytter det offentlige ret meget, og hun har den holdning, at hun helst vil klare sig selv. Hun har styr på sin økonomi, sit hus og sin kolonihave. Amina foretrækker at printe sine papirer ud og sætte i mapper, så er det mest overskueligt.

Hun kan godt begynde på nettet, så synes hun, at hun er forberedt. Hun printer også skemaer ud, som hun så udfylder i hånden. Hvis hun har nogle spørgsmål foretrækker hun den personlige kontakt frem for selv at skulle lede på nettet efter et svar.

Amina hjælper sin mor med mange praktiske sager i hverdagen. Hun hjælper fx sin mor med hendes pension. Hendes mor har svært ved at forstå dansk og kan ikke benytte en computer. Amina er ved at undersøge, om hun kan få en fuldmagt til moderens NemID. Amina har derfor printet en fuldmagtserklæring ud fra Ældre Sagens hjemmeside, som hun vil tage med ned på kommunen.

Holdning til selvbetjening

Amina bruger nettet for at søge information og til at forberede sig. Men hun kan godt blive usikker på det offentliges sprogbrug, samt om de oplysninger hun sender, nu kommer frem til den rette.⁴ Derfor vælger hun af og til at ringe eller møde op. Nogle gange spørger hun sine døtre om hjælp, og de er søde til at hjælpe, men har jo også travlt med deres.

Amina synes, at det kan være svært at gennemskue, om det nu også er kommet frem til den rette person eller myndighed.

Eksempler på situationer og selvbetjening

- Tab af sundhedskort – bestille nyt
- Anmelde tyveri i kolonihaven
- Tjekke skatteoplysninger
- Ændre forskudsopgørelse
- Søge om boligstøtte
- Gå på efterløn
- Søge folkepension
- Byggetilladelse til kolonihaven
- Modtage digital post fra det offentlige
- Søge om hjælpemidler
- Søge om plejebolig

IT og devices

- Amina har en bærbar computer, som hun fik af børnene i gave⁵
- Har en ældre, stationær computer⁶
- En almindelig mobiltelefon⁷
- Har fastnet-telefon, foretrækker ofte at benytte den frem for mobilen, da hun synes lyden er bedre i fastnet-telefonen
- Har netbank
- Har NemID⁸ - er ved at undersøge om hun kan få fuldmagt til sin mors NemID
- Har en digital postkasse, men bruger det kun til at se sin lønseddel, som hun hver måned printer ud og sætter i mappen⁹



"Da jeg skulle skrives op til en lejebolig fandt jeg papirerne på nettet, og så printede jeg dem ud og udfyldte dem i hånden. Og da jeg havde udfyldt dem, gik jeg ned på kommunen med dem selv."

"Jeg synes, at det er synd for den ældre borger. Min mor har ikke computer, hvordan skal hun klare sig, hvis jeg ikke hjælper hende?"

Motivation

Amina vil gerne bruge nettet, men foretrækker ofte den personlige betjening. Hun bliver usikker på, om hun har forstået alle detaljer korrekt og frygter, at der kan gå noget galt, når hun sender via computeren. Synes ikke altid, at hun opfanger alle nuancer over telefonen. Hun kan blive bekymret for, hvordan de ældre, der ikke har computer, skal klare sig i fremtiden.

Tilgængeligt for alle

Amina kan have et handicap. Løsninger skal derfor udarbejdes, så de tager hensyn til særlige behov, og til at brugerne kan anvende kompenserende hjælpemidler. Denne hensyntagen kan bl.a. sikres via vejledningen for tilgængeligt webindhold (WCAG).¹⁰

Noter

1. Personasbeskrivelserne baserer sig på tal fra Danmarks Statistik, Index Danmark, Gallup Marketing og en særkørsel fra Geomatics Conzoom 2011. Denne særkørsel forholder sig til: brug af IT, alder, uddannelse, indkomst, geografisk placering og livsholdning (tryghed ved IT og forhold til samfundsudvikling). Forhold til det offentlige og selvbetjening er indsamlet ved kvalitative interview.
2. Alle citater bygger på kvalitative interview (SnitkerGroup, 2011).
3. I gruppen "De tøvende" bor de fleste enten i landsby eller i det åbne land (i alt 68%). Denne gruppe er spredt i alder med flest mellem 40 og 59 år og en del over 65 år. De fleste i denne gruppe er lønmodtagere på grundniveau (25%) og har en erhvervsfaglig uddannelse (37%), en grundskole uddannelse (22%) eller en mellemlang uddannelse (17%). Havearbejde er en meget stor interesse for denne gruppe, idet hele 92% rapporterer, at det er noget, de gør ugentligt, ligeledes prioriteres det at besøge familie/venner (40%) (Conzoom 2011).
4. 68% bruger netbank, 66% handler over internettet og 38% er utrygge ved betaling online (Danmarks statistik, 2011).
5. 80% af de 55-64 årige har brugt internet indenfor de seneste 3 mdr. (Danmarks Statistik 2011).
6. 85% af aldersgruppen 55-64 årige har adgang til internet i hjemmet (Danmarks Statistik, 2011).
7. 53% af gruppen "De tøvende" har 1-2 mobiltelefoner i husstanden (Conzoom 2011).
8. 73% af de 55-64 årige har NemID (Befolkningens brug af NemID).
9. 35% af gruppen "De tøvende" har e-boks (Conzoom, 2011).
10. www.w3.org/Translations/WCAG20-da/

Verner

“De IT-fremmede”¹



“Jeg nåede ikke at bruge computer i mit arbejdsliv, så jeg er aldrig kommet i gang med det, og jeg har heller ikke haft lyst. Jeg kan godt lide at snakke med mennesker, bare spørg min kone!”

Verner er 71 år og pensionist. Han har ikke en formel udannelse, men har gået i livets skole, som han selv plejer at sige. Verner og hans kone Kirsten bor i et rækkehus i Glamsbjerg på Fyn. Verner forlod skolen efter 7. klasse for at komme ud at tjene, som det hed dengang. Hans sidste job var som chauffør for et stort gartneri på Sydfyn.² Verner gik på efterløn som 62-årig, der synes han, det kneb med synet og med at følge med tempoet på gartneriet. Efterfølgende har Verner fået konstateret grå stær.³ Det skal han opereres for, når det passer ind.

Verner nyder sin tid som pensionist, han har altid gang i mange projekter i sit værksted. Verner kommer nemt i snak med folk og holder af at engagere sig i projekter og mennesker. Mange naboer kommer forbi, for hvis man ikke tilhører brug-og-smid-væk-generationen, så kan Verner fikse stikket på lampen eller den knækkede eger på cyklen.

Når børnebørnene ringer for at høre, om de kan hjælpe til i værkstedet, bliver Verner ekstra glad.



Forståelse af den offentlige sektor

Verner vil helst klare sig selv og ikke lægge nogen til last. Han synes ikke, at han særlig ofte er i kontakt med det offentlige. Og hvis han er, er det altid hans kone, der står for det. Han synes også, at det kan være svært at forstå, hvis han skal læse et brev fra det offentlige. Han synes, at de bruger mange ord, som han ikke kender og ikke forstår. Verner har aldrig været god til det med bogstaver, siger han selv.

Holdning til selvbetjening

Verner er ikke rigtig med på, hvad ordet selvbetjening reelt betyder. Hans kone har bestilt NemID til ham, men han bruger den stort set aldrig selv.⁴

IT og devices

- Verner har en stationær computer, men bruger den stort set ikke. Det gør Verners kone. Hans synsindsættelse gør, at han synes, det er svært at skelne bogstaverne på skærmen
- Han har en almindelig mobiltelefon, men den er tit slukket⁵
- Har fastnet-telefon og foretrækker at benytte den frem for mobilen. Har kun mobilen med fordi hans kone og voksne børn siger, at han skal
- Har NemID, men det er hans kone, der har bestilt koden og hende, der hjælper ham med at bruge den
- Har netbank, men det er Verners kone, der står for det

"Da NemID kom, var det meget forvirrende, også for min kone, så derfor gider jeg slet ikke prøve. Jeg er nok sådan lidt anti-alt moderne, jeg synes, at folk sidder alt for meget ved deres computere i dag! Så kan jeg meget bedre lide at være kreativ i værkstedet og bruge mine hænder end at sidde og glo ind i en computerskærm!!"

Motivation

Verner bruger helst ikke en computer, og han har heller ikke lyst til det. Han synes, at det fjerner os mennesker fra hinanden,⁶ og han siger ofte, at hvis han ikke havde sin kone, så ville "jeg være på den". Hans kone har forstørret skriften på skærmen for ham, men han synes ikke, at det har virket. Verner har hørt om et it-kursus på det lokale bibliotek. Han overvejer det, men synes lidt at motivationen mangler.⁷

Eksempler på situationer og selvbetjening

- Skifte læge
- Tab af sundhedskort – bestille nyt
- Modtage digital post fra det offentlige
- Tjekke skatteoplysninger
- Ændre forskudsopgørelse
- Søge om plejebolig
- Søge om høreapparat
- Søge om boligstøtte



"Jeg har egentlig ikke brug for kontakt til det offentlige, vi har aldrig skyldt nogen noget!"⁸

Tilgængeligt for alle

Verner kan have et handicap. Løsninger skal derfor udarbejdes, så de tager hensyn til særlige behov, og til at brugerne kan anvende kompenserende hjælpemidler. Denne hensyntagen til nogle gruppers særlige behov kan bl.a. sikres via vejledningen for tilgængeligt webindhold (WCAG).⁹

Noter

1. Personbeskrivelserne baserer sig på tal fra Danmarks Statistik, Index Danmark, Gallup Marketing og en særkørsel fra Geomatics Conzoom 2011. Denne særkørsel forholder sig til: brug af IT, alder, uddannelse, indkomst, geografisk placering og livsholdning (tryghed ved IT og forhold til samfundsudvikling). Forhold til det offentlige og selvbetjening er indsamlet ved kvalitative interview. Beskrivelsen af Verner er ligeledes baseret på rapporten: "De IT-fremmede - it, barrierer, motivation og læring" (Digitaliseringsstyrelsen, 2012).
2. 62% af gruppen "De IT-fremmede" er over 65 år. Denne gruppe har den største andel af pensionister, førtidspensionister og efterlønsmodtagere, nemlig 37%. Gruppen bor fortrinsvis i mindre byer, hele 47% bor i enten en landsby eller en mindre provinsby, mens 25% bor i en større provinsby. Denne gruppe har den største andel af personer, der udelukkende har afsluttet en grundskoleuddannelse, nemlig 34%. 32% har en erhvervsfaglig uddannelse. 40% har en husstandsindkomst på 212.000 kr. eller derunder og 28% har en indkomst på mellem 212.000 kr. og 336.000 kr. (Conzoom, 2011).
3. Det vurderes, at omkring 65.000 mennesker i Danmark har et alvorligt synshandicap. Heraf er godt 50.000 af dem over 70 år (Synshandicap, Servicestyrelsen.dk).
4. 26% af de 75-89 årige internetbrugere anvender NemID til andet end netbank hver måned (Befolkningens brug af NemID). Den laveste aktivering af NemID, er i Nord- og Vestjylland samt Sydhavsøerne og Bornholm (Digitalisering rammer skævt: Danmark har en rådden banan, Version 2, sept. 2011).
5. 75% har 1-2 mobiltelefoner i husstanden. 14% har 3-4 mobiltelefoner (Conzoom, 2011).
6. Gruppen "De IT-fremmede" er karakteriseret ved at være de mest utrygge ved online betaling (57%) og ved at langt de fleste føler, at alting ændrer sig for hurtigt (70%) (Conzoom, 2011).
7. De væsentligste begrundelser for ikke at bruge internettet til at indsende oplysninger til det offentlige fordeler sig: Mere end tre ud af fem har ikke haft behov for det. Dernæst følger: At man ikke ved, hvordan man gør, og at man foretrækker en personlig kontakt (Danmarks Statistik, 2011).
8. Alle citater bygger på kvalitative interviews (SnitkerGroup, 2012).
9. www.w3.org/Translations/WCAG20-da/

Florian

“I Danmark for en periode”¹



“Then you have to call. You have to press a number, but I don’t understand Danish. So ‘press one for this and press two for that’ does not make sense to me.”²

Florian er 35 år, og kommer fra Düsseldorf i Tyskland. Han er flyttet til Danmark i en periode for at arbejde. Florian har sin kone Sabine og deres to børn på 4 og 6 år med til Danmark. Familien regner med at skulle være i Danmark i 5 år, hvis de falder godt til. Florian er uddannet ingeniør med speciale i bygningskonstruktion.

Familien bor i Odense, hvor de startede med at leje en lejlighed. Efterfølgende fandt de en mindre villa lidt uden for byen. Det tog tid at finde det rette sted at bo. Det var lidt svært at finde ud af, hvor man skulle henvende sig med det praktiske. Familien fik blandt andet hjælp fra kolleger på Florians arbejde.³

Sabine er bankuddannet og håber på at finde et arbejde i Danmark. Her i starten har der været fokus på det praktiske med børn og bolig og det at skulle finde sig til rette, når man ikke kan sige stort mere end “tak” på dansk. Sabine kan ikke udtale navnet på vejen, hvor de bor, så hun har skrevet adressen ned på sin mobiltelefon, og Google translate benyttes flittigt. Sabine skal også finde et egnet danskkursus.

Børnene er begyndt i børnehave og i 0. klasse. Det har været overvældende for dem med alt det nye.



"I needed a place on the internet where a foreigner can go. What to bring before going to SKAT. What to bring to ICS. A simple webpage which describes what you need, and where to go – and describes the whole process."

Kontakt til den offentlige sektor

Da Florian kom til Danmark, havde han brug for at få de praktiske sager til at falde på plads. Allerførst skulle han have et cpr-nummer for at komme videre til de rette myndigheder.

Florian havde hørt om 'International Borgerservice' (International Citizen Service) fra en kollega, der tidligere havde været udstationeret i Danmark. Og her fik Florian hjælp til få udfyldt de rette formularer i den rette rækkefølge. International Citizen Service hjalp også med at finde de rette skemaer, så Florian kunne få et skattekort, et sygesikringskort og kunne få bestilt en NemID, så han kunne oprette en netbank-konto.

Florian mødte sproglige barrierer på telefonen, når han skulle ringe til det offentlige. Flere steder mødte han nemlig udelukkende en dansktalende voice-response stemme.

Holdning til selvbetjening

Florian er vant til at betjene sig selv over nettet. Han begynder altid på nettet for at finde information og printe skemaer ud og forberede sig. Men det kan være svært, for en del information er på dansk. Det svære er også at finde ud af processen; hvad han skal gøre i hvilken rækkefølge.

IT og devices

- Florian har en stationær computer og to bærbare computere
- To smartphones
- To iPads, den ene bruger den seksårige meget, da der er et godt program, hvor man kan lære dansk sprogudtale
- Har netbank
- Har NemID

Motivation

Florian ville gerne have klaret mere af det praktiske arbejde over internettet selv. Han er vant til at betjene sig selv online i Tyskland, men i Danmark møder han den sproglige barriere; at al information ikke findes på engelsk. Nogle gange lykkedes det dog med hjælp fra Google translate at finde det rette skema, som han får hjælp til at udfylde.

Tilgængeligt for alle

Florian kan have et handicap. Løsninger skal derfor udarbejdes, så de tager hensyn til særlige behov, og til at brugerne kan anvende kompenserende hjælpemidler. Denne hensyntagen kan bl.a. sikres via vejledningen for tilgængeligt webindhold (WCAG).⁴

"I wish that the tax calculator online would be in English so I could calculate my own tax percentage."



“The information in English is much smaller than the Danish. Therefore, you don’t get all the information you need. You get most information in Danish, which I don’t understand.”

Eksempler på situationer og selvbetjening

- Opskrive til skole, SFO og børnehave
- Bestille NemID
- Indregistrere sin bil
- Ændre forskudsopgørelse
- Indberette kørselsfradrag
- Flytte adresse og skifte læge
- Tab af sundhedskort
- Ombytte sit udenlandske kørekort
- Tyveri i hjemmet og stjålet cykel
- Betale en fartbøde

Noter

1. I 2011 var der 83.370 fuldtidsbeskæftigede udenlandske statsborgere bosat i Danmark. 6.783 af disse statsborgere kom fra Tyskland (www.jobindsats.dk/sw9795.asp).
2. Alle citater bygger på kvalitative interview med udlændinge, der er i DK for at arbejde i en periode (SnitkerGroup, 2012).
3. Workindenmark, 2012.
4. www.w3.org/Translations/WCAG20-da/